

# Medienkonferenz

## Aufsichtskommission Branchenvereinbarung Vermittler Berichtsjahr 2022

Aufsichtskommission Branchenvereinbarung Vermittler  
Bern, 8. November 2022

## Inhalt und Referentin und Referenten

**Selbstregulierung als Problemlösung: Zahlen und Fakten zur Tätigkeit der  
Aufsichtskommission**

Lucius Dürr, Präsident Aufsichtskommission

**Ausgewählte Entscheide aus dem Jahr 2022: Teil 1**

Roland Chlapowski, Mitglied der Aufsichtskommission

**Ausgewählte Entscheide aus dem Jahr 2022: Teil 2**

Patrizia Pesenti, Vizepräsidentin der Aufsichtskommission

# Branchenvereinbarung Vermittler Hintergrund



Gesetzliche Grundlage:

- Art. 19 Abs. 3 Krankenversicherungsaufsichtsgesetz KVAG
- Art. 31a Versicherungsaufsichtsgesetz VAG



Die Verbände curafutura und santésuisse haben eine Branchenvereinbarung abgeschlossen, der eine überwiegende Mehrheit der Krankenversicherer beigetreten sind.

- In Kraft seit dem 1. Januar 2021

# Branchenvereinbarung Vermittler

## Bundesgesetz über die Regulierung der Versicherungsvermittlertätigkeit

- Das Bundesgesetz sieht insbesondere vor, die Allgemeinverbindlichkeit der Branchenvereinbarung festzulegen.
- Der Mantelerlass wird voraussichtlich in der Wintersession 2022 zu Ende beraten.

# Branchenvereinbarung Vermittler

## Ziele



- Verbesserung der Qualität der Abschlüsse



- Beschränkung der Entschädigungen an die Vermittler



- Verzicht auf telefonische Kaltakquise

# Branchenvereinbarung Vermittler



## Auftrag an die Aufsichtskommission



### Sanktions- und Verfahrensordnung seit dem 1.1.2021

- Sicherstellung der korrekten Umsetzung der Branchenvereinbarung
- Anzeige von Versicherten, Versicherern, Konsumentenorganisationen, Vermittlern und Dachverbänden im Verdachtsfall
- Bussen:
  - bis 100'000 Franken in der Grundversicherung
  - bis 500'000 Franken in den Zusatzversicherungen

# Aufsichtskommission Wahl und Besetzung

 <h2>Wahl der Mitglieder</h2> <p>Wahl durch die Verbände</p> <p>9 Mitglieder:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• juristische und/oder Branchenkenntnisse und/oder Kenntnisse im Konsumentenschutz</li><li>• Je 4 Mitglieder Deutschschweiz und Westschweiz, 1 Mitglied TI</li><li>• Unabhängig und nicht weisungsgebunden</li></ul>	 <h2>Besetzung (9 Personen)</h2> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lucius Dürr, Präsident</li><li>• Patrizia Pesenti, Vizepräsidentin</li><li>• Roland Chlapowski, Mitglied</li><li>• Jérôme Cosandey, Mitglied</li><li>• Stephan Fuhrer, Mitglied</li><li>• Charly Haenni, Mitglied</li><li>• Ueli Kieser, Mitglied</li><li>• Daniel Loup, Mitglied</li><li>• Babette Sigg, Mitglied</li></ul>
---	--

# Aufsichtskommission Kontakt / Verstossmeldungen



## Postadresse sowie Empfang:

Aufsichtskommission BVV  
Kasinostrasse 2  
8400 Winterthur

Empfang besetzt von  
Montag bis Freitag  
08:00 Uhr bis 12:00 Uhr,  
13:00 Uhr bis 17:30 Uhr

## Website:

[www.fair-mittler.ch](http://www.fair-mittler.ch)



## E-Mail

[info@fair-mittler.ch](mailto:info@fair-mittler.ch)



## Telefon

0800 00 02 82  
Montag bis Freitag  
08:00 bis 12:00 Uhr,  
13:00 bis 17:30 Uhr

# Branchenvereinbarung Vermittler

## Aus der Praxis der Aufsichtskommission

### Verstossmeldungen nach Zahlen



- Im Jahr 2020 – dem Jahr vor Aufnahme der Tätigkeit der AK – gingen bei den Verbänden ca. **300** Meldungen ein.
- Im Jahr 2021 sind dem Sekretariat der AK **110** schriftliche Verstossmeldungen gemeldet worden.
- Im Jahr 2022 sind bisher **87** schriftliche Meldungen eingegangen. Dies entspricht einer Abnahme von mehr als zwei Drittel gegenüber 2020.
- Die Erfahrungen der Aufsichtskommission und der Verbände zeigen, dass Kaltakquisen seit Konstituierung der AK stark abgenommen haben.
- Selbstregulierung hat sich bewährt!

# Branchenvereinbarung Vermittler

## Aus der Praxis der Aufsichtskommission

### Verteilung der Fälle auf die Sprachregionen (2022)



- 50 Meldungen in deutscher Sprache
- 32 Meldungen in französischer Sprache
- 5 Meldungen in italienischer Sprache

# Branchenvereinbarung Vermittler

## Aus der Praxis der Aufsichtskommission

### Überblick der Fälle (2022)



- In 4 Fällen stellte die Aufsichtskommission Verletzungen der BVV fest und sanktionierte den Versicherer.
- In 5 Fällen erfolgte die Einstellung der Untersuchung.
- 4 Untersuchungsverfahren sind pendent.
- Bei 6 Fällen waren die eingegangenen Anzeigen unvollständig, weshalb das Sekretariat bei den Anzeigern Informationen nachgefragt hat.
- In 66 Fällen konnte aufgrund von ungenügenden Angaben kein Verfahren eröffnet werden.
- In 2 Fällen beantwortete die AK Fragen zur Auslegung der BVV.

# Branchenvereinbarung Vermittler

## Überblick über die bisherigen Sanktionen

Entscheiddatum	Sanktion	Verfahrenskosten
2.6.2021	Verwarnung	nicht dem Versicherer auferlegt
5.10.2021	CHF 15'000.- Konventionalstrafe	CHF 10'000.- voll dem Versicherer auferlegt
16.12.2021	Verwarnung	CHF 6'000.-, davon CHF 1'500.- dem Versicherer auferlegt
13.4.2022	CHF 7'500.- Konventionalstrafe	CHF 6'000.- voll dem Versicherer auferlegt
31.8.2022	CHF 20'000.- Konventionalstrafe	CHF 11'000.- voll dem Versicherer auferlegt
27.9.2022	CHF 2'000.- Konventionalstrafe	CHF 5'000.- voll dem Versicherer auferlegt
13.10.2022	CHF 10'000.- Konventionalstrafe	CHF 33'000.- voll dem Versicherer auferlegt

# Ausgewählte Entscheide 2022

Roland Chlapowski, Mitglied Aufsichtskommission

## Vorabklärungen



- Auch Prämienvergleichsdienste gelten als Vermittler im Sinne der Branchenvereinbarung.
- Es dürfen keine Entschädigungen für Leads (sog. Kundenkontakte) vereinbart werden, welche nicht zu einem Abschluss führen.
- In ihrem Entscheid hat die Aufsichtskommission eine Abgrenzung zwischen einer Kontaktgenerierung und allgemeiner Werbung vorgenommen:
  - Werbung liegt vor, wenn in allgemeiner Weise die Akquisition von Neukundinnen und Neukunden angestrebt wird, welche sich versichern können (bspw. durch TV-Werbung, Plakate, Inserate).

# Entscheide mit Sanktionsfolgen

## Beschluss zu Mindestanforderungen Beratungsprotokoll

### Beschluss vom 13. April 2022



- Sachverhalt: Besuch eines Vermittlers bei einer Versicherten zu Hause. Die Versicherte ging davon aus, dass sie nur eine Offerte beantragt hatte und erhielt später überrascht den unterzeichneten Versicherungsantrag zugesandt. Ein Beratungsprotokoll fehlte gänzlich.
- Standards: Die Versicherer verpflichten sich, Versicherungsanträge nur dann zu entschädigen, wenn diese von einem Beratungsprotokoll begleitet sind und Mindeststandards erfüllen.
- Verletzung: Mindeststandards des Beratungsprotokolls wurden verletzt.
- Sanktion: Konventionalstrafe von CHF 7'500.-; Verfahrenskosten von CHF 6'000.-

# Entscheide mit Sanktionsfolgen

## Beschluss zur telefonischen Kaltakquise

### Beschluss vom 31. August 2022



- Sachverhalt: Der Versicherte wurde telefonisch von einem nicht identifizierten Mitarbeiter einer Vermittlerfirma kontaktiert.
- Standards: Die Versicherer verpflichten sich, auf telefonische Kaltakquise durch eigene Mitarbeiter oder externe Partner zu verzichten und weitere Qualitätsstandards zum Telefonmarketing einzuhalten.
- Verletzung: Versicherer hat diverse Standards verletzt.
- Sanktion: Konventionalstrafe von CHF 20'000.-; Verfahrenskosten von CHF 11'000.-



# Ausgewählte Entscheide 2022

Patrizia Pesenti, Vizepräsidentin Aufsichtskommission

## Entscheide mit Sanktionsfolgen

Beschluss vom 13. Oktober 2022: Diverse Verletzungen der BVV



- Sachverhalt:  
Eine Konsumentenorganisation warf einem Versicherer vor, mögliche neue Kunden über soziale Netzwerke anzusprechen, indem ihnen Tickets für Freizeit-Anlässe versprochen werden. Um in den Genuss der Tickets zu kommen, sollen aber erst neue Verträge für die ganze Familie abgeschlossen werden.

# Entscheide mit Sanktionsfolgen

Beschluss vom 13. Oktober 2022: Diverse Verletzungen der BVV

## Allgemein:



Die Kommission fällt einen Grundsatzentscheid, wonach Vermittlerfirmen im Besitz von Versicherern als externe Vermittler gelten und folglich den quantitativen Beschränkungen für Provisionen unterstellt sind, wenn sie die Produkte des «eigenen» wie auch «fremder» Versicherer verkaufen.

# Entscheide mit Sanktionsfolgen

Beschluss vom 13. Oktober 2022: Diverse Verletzungen der BVV



- Standards:  
Unabhängig von der Statusfrage haben sich die Versicherer verpflichtet, auf telefonische Kaltakquise durch eigene Mitarbeiter oder externe Partner zu verzichten
- Verletzung:  
Durch das Verhalten des Mitarbeitenden bzw. Versicherers wurde der Tatbestand der Kaltakquise erfüllt und wurden verschiedene weitere Qualitätsstandards verletzt.
- Sanktion:  
Konventionalstrafe CHF 10'000.-; Verfahrenskosten von CHF 33'000.-

# Entscheide mit Sanktionsfolgen

## Beschluss vom 27. September 2022: unzulässiger Wettbewerb



- Sachverhalt:

Ein Untervermittler verwendete Online-Wettbewerbe, um potenzielle Kunden durch das Versprechen von Eintrittskarten für den Swiss Vapeur Parc zu gewinnen. Eine Versicherte füllte das Kontaktformular für die Teilnahme am Wettbewerb aus und stimmte damit ohne aktiv bestehendes Wissen und entgegen ihrer Annahme einem Besuch eines Vermittlers zu.

# Entscheide mit Sanktionsfolgen

## Beschluss vom 27. September 2022: unzulässiger Wettbewerb



- Verletzung:

Diverse Punkte der BVV werden verletzt:

- Verletzung des Verbots der Kaltakquise
- Verletzung von Wettbewerbsregeln
- Verletzung von Qualitätsstandards bei der Beratung
- Verletzung des Datenschutzes

- Sanktion:

Konventionalstrafe von 2'000.-; Verfahrenskosten von CHF 5'000.-

## Fazit: Aufsichtskommission macht ihre Arbeit



- Die Selbstregulierung der Versichererbranche funktioniert.
- Die Zahl der unwillkommenen Telefonanrufe hat markant abgenommen.
- Sanktionen werden bei Verstößen konsequent ausgesprochen.
- Die Arbeiten der Aufsichtskommission «Vermittler» wirken sich direkt und positiv auf die Versicherten aus.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Fragen/Antworten